

## **Las expectativas del huésped en un hotel pequeño**

### **Las instalaciones y los servicios básicos**

- Una habitación limpia con una cama cómoda y una televisión que funcione.
- Ropa de cama básica y artículos de tocador: sábanas limpias en la cama, toallas, jabón, champú.
- Buena comida.
- Acceso a internet en las áreas públicas.
- Un registro y salida rápida.
- Seguridad.
- Los servicios tal y como han sido enumerados en el folleto del hotel o en el sitio web.

### **Servicio personalizado**

- Empleados que sonrían.
- Empleados que son corteses y educados.
- Empleados que se toman el tiempo para identificar las necesidades del huésped.
- Empleados que están dispuestos a servir.
- Empleados que saben cómo ayudar.
- Empleados que hagan contacto visual.
- Empleados para los cuales el huésped es primero (en lugar de su computadora, papeleo, teléfono o sus compañeros de trabajo).
- Empleados que tengan “personalidad”.
- Empleados que dicen muchas gracias e invitan al huésped a que regrese.

### **Consejos para los empleados del hotel**

- Siempre debes estar preparado para trabajar, tanto física como mentalmente.
- Siempre debes estar nítido y bien arreglado.
- Muéstrate orgulloso de ti mismo y de tu trabajo.
- Siempre establece contacto visual con el huésped.
- Sonríe y da la bienvenida a los huéspedes.
- Dales a los huéspedes tu inmediata y total atención.
- Siempre trata de llamar al huésped por su nombre.
- Siempre utiliza tacto y humor.
- Mantén una actitud placentera.
- En todo momento mira el servicio desde la perspectiva del huésped.
- Siempre proporciona una respuesta honesta.
- Nunca digas Sí, si no estás seguro, o si sabes que la respuesta es No.
- Nunca digas que algo no es tu culpa.